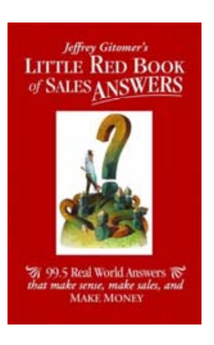


Resumido.com

Libros de Gerencia *Resumidos*



El librito rojo de respuestas sobre ventas

99.5 respuestas sobre el mundo real que tienen sentido, generan ventas y dinero

por Jeffrey Gitomer

RESUMEN EJECUTIVO

Para Jeffrey Gitomer, el reconocido experto en ventas, no existe ninguna fórmula mágica que pueda ser aplicable al campo de las ventas. En todo caso, la única fórmula mágica consiste en prepararse y trabajar duro.

Gitomer responde simplemente a las preguntas que tanto expertos como novatos del área de las ventas se han formulado: "¿Cómo obtengo buenas referencias de parte del cliente?", "¿Cómo cierro una venta?", "¿cómo hago para fijar una cita con un posible cliente?", etc.

Escrito en un lenguaje sencillo, esta es una guía indispensable para tener a mano en todo momento.

El negocio de las ventas

Aunque trabajemos para otra persona, ser un profesional de las ventas es como tener un negocio propio. Nuestro negocio prosperará dependiendo de cómo respondamos las siguientes preguntas comunes sobre ventas (si estamos dispuestos a trabajar duro, practicar y aprender a contextualizar estas preguntas en relación con nuestra personalidad y situaciones comerciales). Tenemos el poder para triunfar. Sólo siga estos consejos.

Algunas de las 99.5 preguntas de ventas

¿Cuál es el mejor modo de hacer una venta?

No existe un modo óptimo de vender. Pero siga estos consejos para comenzar con buen pie:

1. Sea amistoso.
2. Busque algo en común con su posible cliente.
3. Formule preguntas inteligentes y escuche detenidamente las respuestas.
4. Procure entender las necesidades y problemas del posible cliente.
5. Relájese, no sea insistente.
6. Haga un compromiso sólo después de que le haya hecho al cliente una propuesta libre de riesgos.

¿Cuál es el secreto de las ventas?

No espere una fórmula mágica. Vender depende de qué tan duro quiera trabajar. Así pues, lo más cercano a una fórmula mágica es prepararse bien. Comprometa a cada cliente de modo que se sienta seguro comprándonos. Luego, procure crear un compromiso. Después de hacer la venta, continúe trabajando duro para obtener otro pedido, las referencias y los testimonios. Practique sus destrezas como vendedor hasta que se vuelvan parte de su naturaleza.

¿Cómo puedo ser... exitoso?

El éxito depende de imponerse objetivos factibles. Un objetivo es un "sueño con un plan y un límite de tiempo". Escriba una lista de objetivos tan específicos como pueda. Establezca un cronograma y haga una lista de cualquier obstáculo presente. Luego, haga una lista de las organizaciones o personas con las que tiene que trabajar para lograr sus objetivos. Catalogue sus destrezas actuales y determine qué conocimientos debería tener para lograr sus objetivos. Cree un plan de acción y, finalmente, determine qué debe hacer diariamente para lograr sus objetivos.

¿Cómo me puedo desempeñar con excelencia cada día?

Para funcionar lo mejor posible todos los días:

1. Levántese temprano.
2. Disfrute de lo que hace.
3. Vuélvase un estudiante vitalicio.
4. Convierta el enojo en solución.
5. Convierta los obstáculos en innovación.
6. Considere cualquier "no" como un "no ahora".
7. Vea poca o nada de televisión.
8. Lea 20 minutos cada mañana.
9. Escriba 20 minutos cada mañana.
10. Llame a las persona que quiere y dígales que las quiere.
11. Dígase que usted es el mejor.

¿Qué causa mi miedo al fracaso? y ¿Cómo puedo superar el rechazo?

Desde un punto de vista psicológico, temerle al fracaso y al rechazo depende de experiencias pasadas. Así que lo mejor es sustituir un sentimiento negativo por uno positivo. Por ejemplo, cuando esté nervioso, remplace este sentimiento con anticipaciones positivas. Combata su miedo al fracaso o rechazo recordando siempre sus logros. Cuando uno sabe que es un ganador, puede actuar como un ganador.

¿Cómo hago una llamada no solicitada?

El propósito de las llamadas no solicitadas no es vender sino fijar una cita. Cuando tenga que lidiar con asistentes, porteros o mensajes de voz, deje un mensaje que diga: "Hola, mi nombre es... y quisiera hablar con usted sobre un asunto comercial de naturaleza personal". El secreto de las llamadas no solicitadas es estar preparado y comprometer al posible cliente con una pregunta atractiva. Por ejemplo, si usted vende teléfonos móviles, pregúntele al cliente si conoce los tres modos de hacer dinero con un teléfono móvil.

¿Cómo puedo dejar de hacer llamadas no solicitadas y seguir fijando citas?

Tentar a los demás para que nos llamen es mejor que hacer llamadas no solicitadas. Cree dicha tentación ofreciendo valor desde un comienzo. Es posible evitar una llamada no solicitada si contamos con una gran reputación.

Participe en foros donde los posibles clientes lo puedan conocer. Escriba artículos para una revista de comercio, pronuncie discursos, ofrezca un seminario gratis sobre un tema relevante, cree una red de contactos o asista a un programa de radio o televisión. Pídales referencias a los clientes satisfechos. Una buena referencia es siempre mejor que una llamada no solicitada.

¿Cómo puedo obtener información sobre un posible cliente antes de fijar una cita?

Gracias a la Internet, ya no tenemos ninguna excusa para llegar a una cita sin prepararnos. Investigue sobre sus posibles clientes y organizaciones visitando sus páginas corporativas en la Internet. Busque información adicional en la Red. Los posibles clientes apreciarán mucho este trabajo extra.

¿Qué le puedo preguntar al posible cliente que la competencia no le haya preguntando?

Los vendedores siempre formulan preguntas familiares, como "¿qué está buscando?" o "¿qué debo hacer para que se interese en tal cosa?" Sin embargo, conseguiremos más ventas si formulamos preguntas diferentes a las formuladas por la competencia. Elija preguntas que lo hagan ver más astuto, en sintonía y mejor informado que los demás. Para determinar qué preguntas formular, debemos ponernos en los zapatos del posible cliente. Haga preguntas que generen emociones, como "¿cuál es el primer lugar al que irá con su nuevo automóvil?" Ponga a prueba el conocimiento, experiencia y opiniones de su cliente. Haga una lista de posibles preguntas e identifique las más adecuadas.

¿Cómo supero alguna objeción con el precio?

Cuando alguien pregunta el precio de un producto o servicio, está demostrando su interés en el mismo. Y cuando dice que el precio es demasiado alto, aún nos está enviando una señal de que está interesado.

El precio es demasiado alto sólo si el cliente no está percibiendo el valor del producto. Formule preguntas que revelen las necesidades y deseos del cliente. Ayúdelo a percibir el valor que le está ofreciendo. Mantenga el precio y sea firme.

¿Cómo puedo evitar las objeciones?

Evite las objeciones anticipándolas e incluyéndolas en su presentación. Después de que se haya desempeñado durante un tiempo en el área de ventas, sabrá anticipar las diez principales objeciones. Cree una buena respuesta para cada una y tráigalas a colación antes de que lo haga el cliente. Los testimonios son el mejor modo de superar objeciones.

¿Cuál es el mejor momento y el mejor modo de cerrar una venta?

Préstele atención a las señales que emite el posible cliente. Cuando el cliente parezca indicar que ha llegado el momento, no tema preguntar. Si el cliente dice "no", debemos escuchar mentalmente "todavía no". A veces, las verdaderas objeciones surgen al tratar de cerrar la venta. Esta es una gran oportunidad para tocar nuevos puntos. Entre sus preguntas deben estar: "¿hay algo es este momento que no le permita hacer negocio con mi compañía?" y "si no fuera por (*la objeción*), ¿estaría usted dispuesto a continuar con la venta? Finalmente, procure de manera sincera y relajada que le pidan la orden. Deje la insistencia para los vendedores de aceite de culebra.

¿Cuál es el mejor modo de obtener una segunda orden?

Si ha trabajado más de una semana en el área de ventas, ya habrá oído el viejo dicho: "Es más fácil venderle a un cliente actual que conseguir un nuevo cliente". La segunda orden pone esta teoría en práctica. Comience a trabajar en la segunda orden una vez que le pidan la primera orden.

El mejor método para conservar un cliente a largo plazo es ofrecerle un buen servicio. Asegúrese de que puede cumplir a tiempo con la entrega del producto. Hágale seguimiento al servicio y a la satisfacción del cliente. Resuelva cualquier problema a la brevedad. Manténgase accesible y en contacto con su cliente.

¿Cuáles son los peores errores al vender?

El peor error que puede cometer un vendedor es disminuir su confiabilidad. Si pierde una venta, no culpe al cliente, al producto, a la competencia o a la lluvia. Por el contrario, analícese para ver por qué perdió la venta. Este es el mejor modo de prevenir que suceda de nuevo. Otros errores comunes son:

1. Alabar el producto antes de formularle al posible cliente ciertas preguntas previas.
2. Atacar a la competencia.
3. No escribirlo todo.

¿Cuál es el mejor modo de valerse de los testimonios?

Lo mejor para vender es valerse de testimonios. Haga un vídeo o DVD para sus clientes, que incluya testimonios sobre todo el

ciclo de ventas. Procure que los clientes satisfechos le digan a los posibles clientes que lo respetan, están satisfechos con el producto y con el servicio.

Los testimonios son el mejor método para disminuir la preocupación que los riesgos generan en el posible cliente. Las personas hablarán de usted. Asegúrese de que le gusta lo que están diciendo. Y, más importante aún, asegúrese de aprovechar lo que dicen al hacer su próxima venta. El único modo de obtener un testimonio es ganárselo, merecerlo y pedirlo.

¿Cómo consigo más referencias?

No pida referencias apenas haya cerrado una venta. Aún no ha pasado suficiente tiempo como para ganarse el derecho a pedir una referencia. Uno se gana este derecho sólo si el cliente vive una experiencia maravillosa con nosotros, nuestro producto y nuestra compañía.

El mejor modo de obtener referencias es darlas primero. Cuando sea posible, debemos valernos de nuestra red de contactos para enviarle posibles negocios al cliente.

¿Cuál es el secreto para tener éxito al formar una red?

Siga estos consejos:

1. Llegue temprano.
2. Tenga una actitud positiva y entusiasta.
3. No le hable sólo a sus amigos, así no conocerá gente nueva.
4. Aprenda a dar la mano y tenga siempre una sonrisa.
5. Prepare un “comercial de 30 segundos” para que lo pueda presentar naturalmente.
6. Coma moderadamente y no beba bebidas alcohólicas.
7. Váyase de último para que pueda aprovechar hasta el último momento para hacer contactos.

¿Qué tan fácil es hacer negocio con uno?

El peor impedimento para hacer negocios son los sistemas telefónicos automatizados. Todo el mundo los odia, pero casi todas las compañías los tienen. Para un vendedor, esto quiere decir oportunidades y ganancias perdidas. ¿Le gustaría hacer negocio con usted mismo? Si la respuesta es “no” tiene trabajo que hacer. Siga estos pasos para procurar que sea más fácil hacer negocio con usted:

1. Esté disponible cuando alguien quiera comprar. Procure que sea posible hacer una orden mediante la ciberpágina a cualquier hora.
2. Procure que el teléfono sea atendido por seres humanos.
3. Contrate gente amistosa. La amistad es un aspecto importante a la hora de vender.
4. Aproveche las tecnologías de punta.
5. Determine las razones por las que los clientes se van y elimínelas.
6. Determine las razones por las que los clientes le están comprando y mejórelas.

¿Cuánto me gusta lo que hago?

Para tener éxito en el área de las ventas, nos debe gustar lo que hacemos, y lo debemos hacer con el corazón y honestamente. Cuando nuestra profesión es nuestra pasión, el trabajo duro nos parece fácil porque no hay otra cosa que preferiríamos hacer.

Título original: Little Red Book of Sales Answers

Editorial: FT Press

Publicado el: febrero de 2006

¿Le gustó el Resumido? Compre el libro en:
http://www.resumido.com/es/libro.php/424